

**ANALISIS KETERSEDIAAN PERALATAN  
PEMBERSIHAN DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA ROOM ATTENDANT DI SILADEN  
RESORT AND SPA**

**SKRIPSI**

Oleh

**INTAN ANGELINA RIYADI**

**NIM 20064036**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN**

**TAHUN 2024**

# DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
BIOGRAFI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Resort .....	5
2.1.2 Housekeeping Department.....	6
2.1.3 Room Attendant .....	8
2.1.4 Analisis .....	14
2.1.5 Pengertian kinerja.....	15
2.1.6 Kinerja .....	16
2.1.7 Ketersediaan Peralatan Pembersihan.....	18
2.2 Penelitian sebelumnya.....	22
2.3 Kerangka Berpikir .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian.....	25

3.3 Sumber Data .....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5 Populasi dan Sampel .....	27
3.5.1. Populasi.....	27
3.5.2. Sampel .....	30
3.6 Metode Analisis .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum Resort.....	32
4.1.1 Sejarah Resort .....	32
4.2 Fasilitas Siladen Resort and Spa.....	34
4.2.1 Fasilitas Properti.....	34
4.2.2 Fitur ruangan .....	35
4.2.3 Jenis kamar.....	35
4.3 Visi Dan Misi Siladen Resort and Spa.....	36
4.3.1 Visi .....	36
4.3.2 Misi.....	36
4.4 Job Description Room Attendant di Siladen Resort and Spa .....	37
4.4.1 Job description .....	37
4.4.2 Standar Kebersihan Room Attendant Di Siladen Resort And Spa.....	37
4.4.3 Tata cara pembersihan kamar.....	38
4.5 Tugas Dan Tanggung Jawab Housekeeping Department.....	39
4.6 Struktur Organisasi Siladen Resort and Spa.....	42
4.7 Hasil Penelitian .....	43
4.7.1 Deskripsi Responden .....	43
4.7.2 Standar Waktu Pembersihan Kamar.....	45

4.8 Analisis Masalah.....	46
4.9 Pembahasan .....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN .....	55



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata saat ini merupakan bisnis unggulan, sebagian orang membutuhkan hiburan untuk memuaskan atau membahagiakan diri dan menghabiskan waktu luang. Pentingnya pariwisata dalam pembangunan ekonomi di berbagai negara sudah tidak bisa diragukan lagi. Pariwisata merupakan suatu industri dalam perkembangannya juga memengaruhi sektor-sektor industry lainnya seperti resort.

Resort merupakan salah satu tempat rekreasi yang digemari oleh wisatawan mancanegara, bahkan terkadang para wisatawan lebih memilih untuk tinggal di resort dibandingkan hotel. Keunggulan resort ialah sebagai tempat penginapan yang memiliki beberapa fasilitas khusus yang digunakan oleh wisatawan untuk bersantai, berolahraga, berkeliling sambil menikmati keindahan alam sekitar. Resort juga berada di tempat-tempat strategis contohnya di daerah pegunungan, pantai maupun di pedesaan. Oleh karena itu resort memiliki daya tarik tersendiri yang dapat digunakan wisatawan untuk menikmati liburan dan jauh dari kebisingan. Perkembangan resort di Indonesia sendiri memang tidak kalah dari resort yang ada di luar negeri, salah satunya adalah Siladen Resort Anda Spa.

Siladen Resort & Spa merupakan salah satu resort bintang 4 yang terletak di pulau siladen. Siladen resort and Spa memiliki beberapa departement, salah satunya department housekeeping yang mempunyai peranan penting dan

bertanggung jawab atas ketersediaan peralatan pembersihan yang di pakai room attendant. Pada bagian room attendant di Siladen resort and Spa memiliki beberapa section seperti *room attendant*, *public area*, *laundry section* dan yang bertanggung jawab terhadap ketersediaan peralatan pembersihan adalah room attendant.

Room Attendant adalah karyawan yang bertanggung jawab dalam membersihkan dan mempersiapkan kamar untuk ditempati oleh tamu, agar tamu merasa nyaman saat menginap, seorang room attendant harus memiliki kinerja dan pengetahuan yang cukup dalam menjalankan kebersihan, kerapihan untuk kenyamanan tamu, serta memperhatikan kelengkapan-kelengkapan yang ada di kamar agar kinerja room attendant berjalan dengan baik.

Ketika peneliti melakukan penelitian, masalah yang sering terjadi yaitu dalam ketersediaan peralatan pembersihan kinerja room attendant kurang maksimal, pencapaian kinerja room attendant adalah melakukan pembersihan kamar tidak sesuai dengan standar yang di tentukan dan hasil kerja yang kurang maksimal dan hal ini membuat kinerja room attendant menjadi kurang baik karena ketersediaan peralatan pembersihan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ ANALISIS KETERSEDIAAN PERALATAN PEMBERSIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ROOM ATTENDANT DI SILADEN RESORT AND SPA “

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas,penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana ketersediaan peralatan pembersihan yang ada di Siladen Resort and Spa?
2. Bagaimana kinerja room attendant dalam membersihkan kamar di Siladen Resort and Spa?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengamati dan menganalisis kinerja room attendant dalam membersihkan kamar.
2. Mendeskripsikan ketersediaan peralatan pembersihan terhadap kinerja room attendant di Siladen resort and Spa.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa  
Mendapat lebih banyak pengetahuan melalui praktik kerja lapangan, dan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan program studi D4 manajemen perhotelan jurusan pariwisata.
2. Bagi Politeknik Negeri Manado  
Penelitian ini dapat digunakan untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang lebih mendalam serta wawasan di dalam kampus agar ke depannya kita bisa menjadi orang yang sukses di dunia pekerjaan.
3. Bagi Industri

Hasil penelitian ini dapat di jadikan bahan acuan serta saran untuk meningkatkan peralatan pembersihan menjadi lebih baik sehingga kinerja room attendant lebih meningkat.

